TÉLÉPHONIE HÉBERGÉE

SOLUTION DE COMMUNICATIONS INTÉGRÉES

> GUIDE D'UTILISATION

COGECO SOLUTIONS D'AFFAIRES

Comment peut-on vous aider ?

LAISSEZ LA PUISSANCE DE LA TÉLÉPHONIE HÉBERGÉE TRAVAILLER POUR VOUS.

Conservez ce mode d'emploi à portée de main pour une consultation rapide et facile des nombreuses fonctions mises à votre disposition.

FONCTION	DESCRIPTION	STANDARD SUR TÉLÉPHONE	CONFIGURATION DU SYSTÈME	ACTIVÉE PAR L'UTILISATEUR	PROCESSUS D'ACTIVATION
Appel en attente	Permet de répondre à un nouvel appel alors que l'utilisateur est déjà en communication. Ainsi, l'appel en cours est automatiquement mis en attente.	●			Touche programmable « Répondre »
Appel interne direct	Permet de se servir d'un numéro de poste pour appeler une autre personne au sein de l'entreprise.		●		
Appuyez et parlez	Permet d'appeler un ou plusieurs postes simultanément et d'être, sans sonnerie préalable, en ligne comme sur un interphone.	●	●		Sur appareil téléphonique standard : Touche programmable « Pagination » Sur appareil téléphonique de conférence : Touche programmable « Paging »
Blocage de l'affichage	Permet de masquer l'identification de la ligne avant de procéder à un appel. Après l'appel, l'identification est rétablie selon son statut habituel.			●	*67 + numéro de destination pour activer Désactivation à la fin de l'appel
Blocage des appels anonymes	Permet de rejeter les appels de tiers anonymes qui ont délibérément caché leur identification. Quand le service est activé, l'appelant anonyme est informé que l'utilisateur n'accepte pas d'appels de tiers non identifiés. Le téléphone ne sonne pas et l'utilisateur ne voit ni n'entend aucune indication de l'appel.			●	*77 pour activer *87 pour désactiver
Blocage permanent de l'affichage	Permet le blocage permanent de l'identification d'un utilisateur lors d'appels sortants (nom et numéro).		●		
Composition automatique du dernier appelant	Permet de rappeler le dernier numéro appelant en composant un code d'accès. Le système tente de connecter les deux parties à l'aide du dernier numéro archivé.	●		●	Touches directionnelles : Gauche : appels reçus Bas : appels manqués ou *69 pour activer

FONCTION	DESCRIPTION	STANDARD SUR TÉLÉPHONE	CONFIGURATION DU SYSTÈME	ACTIVÉE PAR L'UTILISATEUR	PROCESSUS D'ACTIVATION
Composition rapide	Permet d'associer des codes d'un ou de deux chiffres à des numéros fréquemment composés ou difficiles à mémoriser. L'utilisateur entre alors un code au lieu d'un numéro complet pour faire un appel.		●	●	Pour créer une composition rapide à 1 chiffre, composer *74 + un chiffre entre 2 et 9 + numéro de destination à associer. Pour créer une composition rapide à 2 chiffres, composer *75 + 2 chiffres entre 20 et 49 + numéro de destination à associer. Notez que seul Cogeco Solutions d'affaires est en mesure d'effacer une composition rapide.
Dépisteur	Permet à la cible d'un appel obscène, harcelant ou menaçant de demander à ce que l'appel soit automatiquement retracé. L'historique de l'appel sera sauvegardé dans le système aux fins de consultation en cas d'enquête éventuelle.			●	*57 après avoir raccroché
Désactivation temporaire du blocage permanent de l'affichage	Désactive le blocage permanent de l'identification avant de faire un appel. Après l'appel, le blocage permanent est réactivé.			●	*82 + numéro du destinataire Réactivation automatique après l'appel
Filtrage des appels acceptés	Permet de définir des critères pour filtrer les appels entrants. Les appels non conformes sont rejetés et soumis à un traitement donné ou redirigés vers la boîte vocale, s'il y a lieu.			●	*64, option 3 pour activer ou désactiver
Filtrage des appels refusés	Permet de définir des critères pour rejeter certains appels entrants et les soumettre à un traitement préétabli.			●	*60, option 3 pour activer *80, option 3 pour désactiver
Fonctionnalité en cascade	Permet aux appels entrants destinés à un numéro principal d'être automatiquement redirigés parmi les membres d'un groupe de postes téléphoniques selon un ordre défini, et ce, jusqu'à ce qu'on y réponde.		●		
Historique des appels	Fournit un historique temporaire des appels sortants, entrants et manqués.	●			Touches directionnelles : Gauche : appels reçus Bas : appels manqués Droite : appels composés
Identification de l'appelant	Permet l'affichage du nom et du numéro correspondant à l'appel en cours (lorsque disponibles).	●			

FONCTION	DESCRIPTION	STANDARD SUR TÉLÉPHONE	CONFIGURATION DU SYSTÈME	ACTIVÉE PAR L'UTILISATEUR	PROCESSUS D'ACTIVATION
Interception d'appels	Permet au système d'intercepter les appels destinés à une ligne désactivée et de présenter à l'appelant un message informatif ainsi que des options de redirection (ex. : « Ce numéro n'est plus en service. Pour la réception, appuyez sur 0. »).		●		
Messagerie vocale	Permet d'enregistrer des messages si les appels ne sont pas pris avant un nombre donné de sonneries ou si la ligne est occupée. Le nombre maximal de sonneries réglable est de 20.	●		●	Bouton « Messages » (icône enveloppe) du téléphone ou *98
Messagerie vocale de groupe	Permet à l'administrateur de programmer une ligne sur plus d'un téléphone et d'activer la messagerie vocale sur cette ligne. Tous les téléphones rattachés à cette ligne afficheront un message, s'il y a lieu.		●		
Messagerie vocale par courriel	Permet de recevoir les messages vocaux en format .wav sur un compte courriel désigné.		●		Adresse de courriel requise pour la configuration
Mise en attente et prise d'appel automatique	Solution de rechange pour prendre des appels et les mettre en attente. Les appels entrants sont automatiquement pris et l'appel en cours est mis en attente, sans saisie de code pour les fonctions d'appel.	●			Touche programmable « Attente » du téléphone lors d'une conversation
Mise en garde	Permet de mettre un appel en attente jusqu'à ce que l'une ou l'autre des parties raccroche.	●			Touche programmable « Attente » du téléphone
Mise en garde prolongée	Permet de suspendre un appel pour une période prolongée. Entre-temps, l'utilisateur peut placer ou recevoir des appels et utiliser sans restriction les autres fonctions. Au moment opportun, l'utilisateur peut reprendre l'appel en attente à partir de n'importe quel poste.			●	Bouton « TRANSFERT » (icône avec deux combinés) ou touche programmable « Transfr », puis *53 pour mettre l'appel sur une liste entre 5000 et 5099 *54 + numéro de la liste préalablement assigné pour reprendre l'appel
Musique en attente	Le système fait jouer de la musique pour les appelants mis en attente.		●		
Ne pas déranger	Permet de se rendre indisponible pour les appels. L'appel est acheminé vers la boîte vocale, s'il y a lieu.	●			Touche programmable « NPD » ou sélectionnez l'icône « NPD » visible sur l'écran à l'aide des touches directionnelles du téléphone, puis appuyez sur la touche centrale pour sélectionner.

FONCTION	DESCRIPTION	STANDARD SUR TÉLÉPHONE	CONFIGURATION DU SYSTÈME	ACTIVÉE PAR L'UTILISATEUR	PROCESSUS D'ACTIVATION
Numéros supplémentaires	Permet de configurer jusqu'à dix numéros de téléphone en plus du numéro principal. L'utilisateur peut assigner à chaque numéro supplémentaire l'une des 13 sonneries, y compris une tonalité d'appel en attente distincte.		●		
Prise d'appel de groupe	Permet de répondre à n'importe quelle ligne au sein d'un groupe de prise d'appel.		●	●	*11 après avoir décroché
Prise d'appel dirigée	Permet de composer un code d'accès suivi d'un numéro de poste afin de répondre à un appel dirigé vers ce poste.		●	●	*12 + « numéro de poste »
Renvoi d'appels – Non joignable	Permet de rediriger les appels entrants vers un autre numéro si le poste est injoignable ou non enregistré. Maximum de 5 appels simultanés.		●		
Renvoi d'appels – Occupé	Permet de rediriger les appels entrants vers un autre numéro lorsque l'utilisateur est déjà en ligne. Maximum de 5 appels simultanés. Remarque : si le service est activé en même temps qu'Appel en attente, la priorité sera donnée à la fonction Appel en attente. Le Renvoi d'appels – Occupé est disponible uniquement lorsque l'utilisateur est en ligne et conserve un deuxième appel en attente, si un troisième appelant tente de le joindre.			●	*90 pour activer *91 pour désactiver
Renvoi d'appels – Sans réponse	Permet de rediriger les appels entrants vers un autre numéro si aucune réponse ne survient au bout d'un nombre donné de sonneries.			●	*92 pour activer *93 pour désactiver
Renvoi d'appels – Toujours	Permet de rediriger automatiquement tous les appels entrants vers un autre numéro.			●	*72 pour activer *73 pour désactiver
Renvoi d'appels sélectif	Permet de définir des critères pour rediriger certains appels entrants vers d'autres numéros prédéterminés.			●	*63 pour activer *83 pour désactiver
Réponse d'appel partagée 5	Permet à un appel entrant de s'afficher sur plusieurs postes simultanément (maximum de 5). Tous les appareils peuvent servir à répondre à l'appel ou à appeler en tant que poste principal. Quand un appel est mis en attente, il doit être repris sur le même poste. Les tentatives de reprendre l'appel à partir d'autres postes sont alors rejetées.		●		

FONCTION	DESCRIPTION	STANDARD SUR TÉLÉPHONE	CONFIGURATION DU SYSTÈME	ACTIVÉE PAR L'UTILISATEUR	PROCESSUS D'ACTIVATION
Réponse d'appel partagée 10+	Identique à la fonction Réponse d'appel partagée 5, mais applicable à un maximum de 10 postes.		●		
Services d'assistance	Accès aux services municipaux (311), services d'assistance-annuaire (411), Info transports (511), soutien technique (611), service de relais de messages (711), Info-Santé (811) et service d'urgence (911).				
Sonnerie séquentielle	Permet de définir une liste de numéros de téléphone à interpeller de façon séquentielle, suivant la réception d'un appel correspondant à des critères donnés.		●	●	*17 pour activer *18 pour désactiver Numéros de poste ou de téléphone requis pour la configuration
Sonnerie simultanée	Permet de configurer, en plus du numéro principal, jusqu'à 32 numéros de téléphone qui sonneront lors d'appels entrants.		●	●	*15 pour activer *16 pour désactiver Numéros de poste ou de téléphone requis pour la configuration
Sonnerie/ tonalité distincte	Permet de définir une liste de numéros et de critères qui associeront des sonneries distinctes à certains appels.			●	*61, option 3 pour activer ou désactiver
Standardiste	0, 0+, etc. Connecte les appelants au standardiste en appuyant sur « 0 ».			●	
Standardiste automatisé	Traite les appels entrants et les dirige vers la destination souhaitée selon l'interaction avec l'appelant.		●	●	*98 + numéro à 10 chiffres et mot de passe fournis par Cogeco Solutions d'affaires. Suivre ensuite les indications vocales.
Téléconférence à trois	Permet d'établir une communication avec deux autres personnes afin que les trois parties communiquent ensemble.	●			Touche programmable « Plus », puis « conf. » lors de l'appel
Transfert d'appel avec consultation	Permet de faire une conférence à trois avec l'appelant initial et l'autre partie avant de transférer l'appel.	●			Bouton « TRANSFERT » (icône avec deux combinés) ou touche programmable « Transfr » du téléphone. Composez le troisième numéro et appuyez à nouveau sur le bouton « TRANSFERT » ou la touche programmable « Transfr ».
Transfert d'appel direct	Permet de transférer un appel avant ou après avoir répondu à l'appel, sans consulter le destinataire.	●			Bouton « TRANSFERT » (icône avec deux combinés) ou touche programmable « Transfr » du téléphone

Si vous avez des questions au sujet de vos services, n'hésitez pas à joindre Cogeco Solutions d'affaires au 1 855-GO-FIBRE ou visitez Cogeco.ca/TelephonieHebergeefibre.